Niveau(x) d'enseignement : 6 Numéro EDUQ : 8970759
Centre d'intérêt : 370

L'informatisation et le personnel de soutien des commissions scolaires et cégeps. 6, Instruments d'observations / [recherche réalisée par la C.E.Q. et la Fédération du personnel de soutien en collab. avec le Groupe d'études sociales, techniques et économiques ; coordination de la recherche, Christian Payeur]. -- [Sainte-Foy] : Centrale de l'enseignement du Québec : La Fédération, 1987.
[16] p. ; 28 cm.

Titre de la couv. Code: D9009.

Vedette(s)-secondaire(s): Payeur, Christian, éd • Centrale de l'enseignement du Québec • Fédération du personnel de soutien • Groupe d'études sociales, techniques et économiques

Descripteur(s): Informatisation • Personnel de soutien • Commission scolaire • Organisation matérielle • Formation du personnel • Compétence • Instrument d'analyse • Primaire (Ordre d'enseignement) • Secondaire (Ordre d'enseignement) • Collégial (Ordre d'enseignement)

Ce document reproduit deux instruments d'analyse utilisés dans le cadre d'une recherche sur les répercussions de l'informatisation sur le travail du personnel de soutien. Les activités d'observations se sont déroulées dans des commissions scolaires et des cégeps. Le premier instrument consiste en une fiche d'observations. Le second est un questionnaire d'auto-observations. Ses 89 questions sont réparties selon les aspects suivants: l'ergonomie du poste de travail, l'organisation du travail, la formation en informatique et la satisfaction au travail.

Type de document : r
Notice(s) connexe(s): 8770688, 8970755, 8970756, 8970757, 8970758, 8970760, 8970761, 8970762

L'INFORMATISATION ET LE PERSONNEL DE SOUTIEN DES COMMISSIONS SCOLAIRES ET CEGEPS

8970759

Instruments d'observations

6

Centrale de l'enseignement du Québec

CEPS

Cette recherche sur l'informatisation et le personnel de soutien des commissions scolaires et Cégeps du Québec a été réalisée par la C.E.O. et la Fédération du Personnel de soutien (C.E.O.) en collaboration avec le Groupe d'études sociales, techniques et économiques (GESTE). Cette recherche a été financée en partie par le Fonds de recherche sur les répercussions du changement technologique mis sur pied par Travail-Canada.

Coordination de la recherche: Chrisban Payeur, (Recherche- C.E.O.)

Équipe de recherche: Gérard Métayer (Geste), Dominique Leborgne (Geste-Ergev), Denis Giguère (Geste), Marie-Catherine Delacroix (Geste), Guy Brouillette (C.E.O.)

Comité de coordination de la recherche: Jacques Petrin (FPS-C.E.O., Francine Rochette (FPS-C.E.O.), Gérard Métayer (Geste), Christian Payeur (C.E.O.)

Secrétariat: Lucette B. Dumas

Page couverture: Denny Bernard

La première étape de cette recherche visait à soumettre un petit échantillon de situations de travail à l'observation directe, selon la grille d'analyse décrite dans le guide A.C.T.I.F. [1] Cette grille a été mise au point par le Groupe d'Études Sociales, Techniques et Économiques (GESTE) au terme d'un programme de recherche conduit en France auprès de plusieurs dizaines d'agences gouvernementales, d'entreprises et de sociétés de services et de conseil en informatique. D'autres études réalisées au Québec (C.E.Q. [2], ERGEV [3], GRIS [4], GROTSS [5],...) ont été mises à contribution pour élaborer les deux instruments d'analyse utilisés dans cette première étape et reproduits dans les pages qui suivent: la **fiche d'observations** et le **questionnaire d'auto-observations.**

Dans chacun des quatre établissements retenus comme « terrain », ces observations se sont déroulées en deux temps:

- dans un premier temps, rencontre avec les délégués de la direction et du syndicat pour exposer les objectifs et la méthode de la recherche, puis rassembler des éléments d'information sur **l'historique et la portée du processus d'informatisation.** En outre, première visite des bureaux pour repérer parmi les différentes situations de travail celles qui feront l'objet d'observations détaillées et de prises de vue. Enfin remise du questionnaire d'auto-observations aux personnes ainsi choisies.

- dans un second temps, entrevues avec ces personnes pour préciser leurs réponses au questionnaire, puis étude détaillée de leurs postes de travail suivant la grille d'observations pour en compléter la description en terme d'ergonomie, de formation et de qualification. En outre, prises de vues et rassemblement des éléments pertinents pour l'élaboration d'un programme d'expérimentation. Enfin, nouvelle rencontre avec les délégués de la direction et du syndicat pour une présentation informelle et provisoire des résultats de cette première étape de recherche.

---

1. **A.C.T.I.F. Informatisation et vie au travail, Éditions d'organisation, PARIS, 1981**
2. **C.E.Q., Centrale de l'enseignement du Québec, *Enquête sur la micro-informatique* et les enseignantes et enseignants des commissions scolaires, Sainte-Foy, 1986.**
3. **ERGEV, ERGonomie-EValuation, étude ergonomique de la réception des appels aux Urgences-Santé, Montréal, 1986.**
4. **GRIS, Groupe de Recherche sur l'Informatisation de la Société, l'informatique chez les professionnels du gouvernement du Québec, Université Laval, 1987.**
5. **GROTSS, Groupe de Recherche sur l'Organisation du Travail, la Santé et la Sécurité, travail et informatique: le cas des auxiliaires de saisie de données.**

FICHE D'OBSERVATIONS

Aération, climatisation, ventilation

Eclairage naturel oui non type de stores horizontal vertical

Emplacements et distances avant arrière gauche droite

Luminaires biphasés triphasés type ajouré croisillons prismatique

Emplacements et distances avant arrière gauche droite

Nombre en service éteints ou masqués nombre de personnes

Ecran marque et type

Distance aux yeux horizontale verticale (haut de l'écran)

Reflets non flous distincts filtre anti-reflet

Chaise réglages facile malaisé au plus haut au plus bas

accoudoirs non courts longs usés au bout

Table dimensions accessoires

Posture dos appuyé en bas en haut une jambe sous l'autre

Taille

L'INFORMATISATION
ET LE TRAVAIL DES PERSONNELS DE SOUTIEN
DANS LES COMMISSIONS SCOLAIRES ET LES CEGEP DU QUEBEC

Cette recherche, confiée par la CEQ au Groupe d'Etudes Sociales, Techniques et Economiques (GESTE) et financée par TRAVAIL-CANADA dans le cadre du programme sur les répercussions de la technologie, vise à évaluer trois aspects de l'informatisation du travail des personnels de soutien :

1/ les besoins de formation
2/ la qualification des tâches
3/ l'ergonomie des postes de travail

Le questionnaire qui suit porte sur différents aspects de votre travail et va permettre aux chercheurs de mieux observer votre situation de travail, ainsi que de préparer une enquête extensive auprès de 500 membres de la FPS.

Une telle recherche ne peut être conduite que sur la base d'une participation volontaire : la confidentialité des réponses est assurée, mais vous êtes libre à tout moment de refuser de répondre à ce questionnaire.

Si vous acceptez de consacrer environ 30 minutes à ce questionnaire, voici quelques indications pour le remplir :

1/ il est très important de répondre à toutes les questions;

2/ pour répondre, il suffit le plus souvent de cocher la case qui décrit le mieux votre situation ou votre opinion;

3/ si aucune des réponses déjà inscrites ne correspond à votre cas, écrivez votre réponse dans l'espace réservé à cette fin;

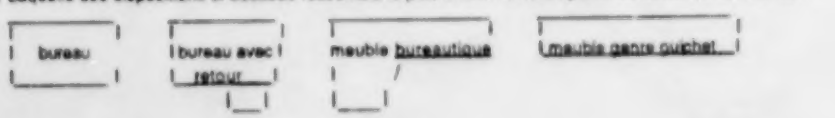
4/ il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse dans une recherche de cette nature (répondez d'après votre expérience personnelle).

Le chercheur viendra reprendre ce questionnaire lors de sa prochaine visite, prévue le

Merci de votre coopération.

ergonomie du poste de travail

1. Y a-t-il des problèmes de climatisation ? (courants d'air, humidité, ...) oui__ non__
2. Avez-vous accès au réglage de la température ? oui__ non__
3. Le niveau sonore ambiant est-il trop élevé ? (bruits, conversations ....) oui__ non__
4. Etes-vous à proximité d'une source bruyante (imprimante, photocopie,...) ? oui__ non__
5. Pouvez-vous vous isoler pour un travail demandant un effort d'attention ? oui__ non__
6. Pouvez-vous disposer d'une salle de réunion ? oui__ non__
7. Y a-t-il une salle ou un "coin" de repos aménagé ? oui__ non__
8. Pouvez-vous "personnaliser" votre espace de travail ? oui__ non__
9. Pouvez-vous enfermer à clé vos affaires personnelles (casier, tiroir,...)? oui__ non__
10. Votre poste de travail est-il très encombré (documents, papiers,...)? oui__ non__
11. Avez-vous vue sur l'extérieur et éclairage naturel ? oui__ non__
12. Si oui, les fenêtres ont-elles des stores à lamelles verticales et orientables ? oui__ non__
13. Votre poste de travail est-il éclairé par des luminaires de plafond situés : de chaque côté ?__ à l'avant ?__ à l'arrière ?__ au-dessus ?__
14. Cet éclairage vous semble-t-il : insuffisant ?__ satisfaisant ?__ trop fort ?__
15. Dans quel type de bureau êtes-vous : aire fermée ?__ aire ouverte avec cloisons ?__ sans cloison ?__
16. Cochez parmi les accessoires suivants ceux dont votre poste est équipé : appuie-pieds__ porte-documents__ support d'écran mobile__
17. Laquelle des dispositions ci-dessous ressemble le plus à celle de votre poste de travail (entourez-là) ?



18. Combien d'heures par jour travaillez-vous sur écran ? ____ heures
19. Combien de jours par semaine travaillez-vous sur écran ? ____ jours
20. Quel genre de travail faites-vous sur écran ? (plusieurs réponses possibles)

introduction de données__ vérification de données __ recherche d'informations __

_____ autre (précisez ci-contre) __

CEQ / GESTE

21. Comment votre temps de travail est-il réparti entre les activités suivantes (indiquez les pourcentages) ?

travail sur écran ____%

téléphone ____%

photocopie ____%

_____ autre (précisez ci-contre) ___%

22. Quand vous travaillez sur écran,
le fixez-vous des yeux en permanence ?__ ou en alternance avec un document, une personne,...?__

23. Au cours de la journée, changez-vous
de position ou de poste de travail : rarement ?__ occasionnellement ?__ fréquemment ?__

24. Partagez-vous l'usage de votre écran avec d'autres personnes ? oui__ non__

25. Votre écran fait-il partie d'un système autonome (micro-ordinateur, traitement de texte,...) ? __

ou est-il relié à un système informatique partagé avec d'autres postes de travail ?__

26. L'écran et le clavier sont-ils indépendants (en deux morceaux séparés) ? oui__ non__

27. Comment les caractères (lettres, chiffres,...)
apparaissent-ils sur votre écran ? en noir sur fond clair ?__ ou en clair sur fond sombre ?__

Dans le second cas, précisez la couleur : ambre__ blanc__ vert__ autre_____

28. Y a-t-il des reflets gênants sur votre écran ? oui__ non__

29. Un filtre anti-reflet a-t-il été ajouté sur votre écran ? oui__ non__

30. Vous arrive-t-il de nettoyer votre écran ? tous les jours__ chaque semaine__ moins souvent__

31. En plus de l'éclairage général, avez-vous un éclairage d'appoint pour l'écran ? oui__ non__

32. Après avoir travaillé plusieurs heures sur votre écran :

avez-vous l'impression de devenir myope ? oui__ non__

voyez-vous des scintillements (lettres qui sautent,...) ? oui__ non__

sentez-vous une irritation aux yeux (larmes, picotements,...) ? oui__ non__

sentez-vous un engourdissement, un inconfort, un malaise aux mains ? oui__ non__

aux épaules ? oui__ non__

en haut du dos ? oui__ non__

en bas du dos ? oui__ non__

aux jambes ? oui__ non__

33. Supposons que quelqu'un vous adresse la parole lorsque vous êtes en train de travailler à l'écran ...
(cochez la phrase qui correspond le mieux à votre situation)

... je peux facilement écouter et répondre sans que cela m'oblige à ralentir ou interrompre mon travail ___

... je peux facilement écouter ce que la personne dit, mais pour lui répondre j'aime autant arrêter de travailler parce que j'ai de la difficulté à parler tout en continuant à travailler à mon rythme ___

... j'aime autant arrêter de travailler afin de porter mon attention sur ce que la personne dit parce que j'ai de la difficulté à écouter quelqu'un tout en continuant à travailler ___

34. Quelles autres questions auriez-vous souhaité qu'on vous pose sur votre poste de travail ?

_____

_____

_____

_____

_____

35. Décrivez votre travail et les principales tâches qui vous sont confiées :

_____

_____

_____

_____

_____

Organisation du travail

36. Quel pourcentage de votre temps de travail est-il consacré à des tâches qui doivent être terminées

dans l'heure qui suit ? ____ %

dans la demi-journée ? ____ %

dans la journée ? ____ %

dans la semaine ? ____ %

dans le mois ou plus ? ____ %

37. Y a-t-il des périodes de "rush" ? souvent __ rarement__

38. Y a-t-il des incidents extérieurs à votre poste de travail qui entrainent des retards dans votre travail ? souvent __ rarement __

39. Ces retards doivent-ils être rattrapés ? oui __ non __

40. Un retard peut-il avoir des conséquences désagréables pour d'autres employés ?__ des "clients" ?__

41. En cas de besoin, pouvez-vous accélérer l'exécution d'une tâche ? oui __ non __

42. Les pauses ont-elles lieu à heure fixe ?__ ou quand il y a moins de travail ?__ ou à votre initiative ?__

43. En dehors des pauses, pouvez-vous interrompre votre travail ?

non__ oui, sans quitter votre poste __ oui, en quittant votre poste __

44. De combien de personnes recevez-vous du travail à faire ? une seule __ plusieurs __

45. Avant l'informatisation, de combien de personnes en receviez-vous ? une seule __ plusieurs __

46. Avez-vous des responsabilités ou des décisions à prendre dans votre travail ? souvent__ rarement__

47. Quand il y a des changements dans l'organisation de votre travail, votre supérieur immédiat vous consulte-t-il préalablement? souvent__ rarement__

48. Votre supérieur immédiat exige-t-il une méthode de travail précise ? oui__ non__

49. Si oui, pouvez-vous y déroger sans son intervention ? oui__ non__

50. Recevez-vous les travaux à exécuter par lots, avec indication de délais, de priorités, ... ? __

ou l'un après l'autre, une fois achevé le travail précédent ? __

51. Vous arrive-t-il d'être surveillé(e) pendant votre travail par un supérieur?__ par le système informatique ?__ jamais ?__

52. Votre supérieur immédiat contrôle-t-il vos déplacements ? oui__ non__

53. Et les aspects suivants de votre travail ? vitesse d'exécution __ nombre d'erreurs __

CEQ / GESTE

54. Devez-vous corriger les erreurs commises "en amont" si vous les détectez ? oui__ non__

55. Devez-vous corriger vos propres erreurs si elles sont détectées "en aval" ? oui__ non__

56. Comment s'effectue la détection des erreurs ?

par le "client" final__ par votre supérieur immédiat__ par sondage__ par contrôle systématique__

57. Etes-vous informé(e) des erreurs que vous avez commises ou laissé passer ? oui__ non__

58. Si oui, l'êtes-vous globalement ?__ dans le détail ?__ avec une information sur les conséquences ?__

59. En cas d'incident technique sur le système informatique, à quel niveau pouvez-vous intervenir ?

aucun __ procédure de secours __ diagnostic de la panne __ remise en marche du système __

60. Quelqu'un (collègue, supérieur,...) peut-il vous aider à remettre en marche le système ? oui__ non__

61. Etes-vous en relation directe avec le "client" ? oui__ non__

62. La distribution du travail est-elle faite

automatiquement ?__ en fonction de la nature des tâches ?__ par le supérieur immédiat ? __

63. Le rôle de votre supérieur immédiat comporte-t-il notamment

l'ajustement des déséquilibres dans la charge de travail oui__ non__

le rassemblement et l'analyse des statistiques d'activité oui__ non__

les relations avec l'environnement du groupe de travail oui__ non__

la gestion de la formation et l'entrainement "sur le tas" oui__ non__

64. Quelles autres questions auriez-vous souhaité qu'on vous pose sur l'organisation de votre travail ?

_____

_____

_____

Formation en informatique

65. A quelle classe d'emploi votre poste de travail appartient-il ? _____

66. Avez-vous reçu une formation (même acquise par vous-même) en informatique ? oui__ non__

67. Si oui, cochez à gauche les formations reçues et indiquez à droite l'évaluation que vous en faites :

Formations reçues		Très satisfaisant	satisfaisant	Peu satisfaisant	Très peu satisfaisant
__	programme d'introduction (1 à 3 jours)	__	__	__	__
__	formation légère (10 jours ou 50 heures)	__	__	__	__
__	formation lourde (6 semaines ou 180 h.)	__	__	__	__
__	formation en industrie (durée : _____)	__	__	__	__
__	série Octo-Puce à la télévision	__	__	__	__
__	autre cours à la Télé-Université	__	__	__	__
__	cours crédités à l'université (nb : _____)	__	__	__	__
__	cours crédités dans un collège (nb : __)	__	__	__	__
__	cours dans une institution privée	__	__	__	__
__	formation offerte par un fabricant	__	__	__	__
__	formation offerte par une association	__	__	__	__
__	auto-formation (précisez : _____)	__	__	__	__

68. Vous avez reçu cette formation (cochez une seule réponse) :

exclusivement sur temps de travail	majoritairement sur temps de travail	majoritairement hors temps de travail	exclusivement hors temps de travail
__	__	__	__

69. Les coûts de cette formation (excluant l'achat d'équipements personnels) ont été défrayés :

en totalité par vous	en partie par vous et en partie par votre employeur	en totalité par votre employeur
__	__	__

70. Parmi les éléments suivants concernant l'informatique, y en a-t-il que vous aimeriez connaître ou approfondir ?

	oui	non, pas intéressé	non, ma formation est adéquate
L'histoire de l'informatique	—	—	—
Les critères pour le choix de logiciels appropriés	—	—	—
Les logiciels disponibles pour mon type d'activité	—	—	—
Les différents langages de programmation	—	—	—
Les notions nécessaires pour pouvoir concevoir des logiciels	—	—	—
Les impacts organisationnels de l'informatique	—	—	—
Les diverses applications de l'informatiques dans mon métier	—	—	—
Les changements qui vont affecter le travail en général	—	—	—
Les effets des changements technologiques sur les métiers	—	—	—
Les effets des changements technologiques sur la société en général (emploi, vie privée, etc.)	—	—	—

71. De façon générale, êtes-vous favorable à l'introduction de l'informatique au niveau de vos activités ?

très favorable	favorable	peu favorable	pas du tout favorable	sans opinion
—	—	—	—	—

72. Selon vous, quels seront les effets de l'utilisation de plus en plus grande de l'informatique sur :

	accroissement	diminution	aucun effet	ne sais pas
votre autonomie au travail	—	—	—	—
votre satisfaction au travail	—	—	—	—
votre efficacité au travail	—	—	—	—
le nombre d'emplois dans votre métier	—	—	—	—
la qualité des services à la "clientèle"	—	—	—	—
l'ampleur de votre charge de travail	—	—	—	—

73. Quelles autres questions auriez-vous souhaité qu'on vous pose sur la formation en informatique ?

_____

_____

_____

Satisfaction au travail

74. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou non de chacun des aspects suivants de votre emploi ?	très satisfait(e)	assez satisfait(e)	plutôt insatisfait(e)	très insatisfait(e)
votre salaire	—	—	—	—
vos possibilités d'avancement	—	—	—	—
l'intérêt de votre travail	—	—	—	—
les responsabilités que vous avez	—	—	—	—
l'autonomie dont vous disposez	—	—	—	—
vos horaires de travail	—	—	—	—
la variété de votre travail	—	—	—	—
vos collègues de travail	—	—	—	—
la possibilité d'utiliser pleinement vos capacités	—	—	—	—
la possibilité d'entrer en relation avec les gens	—	—	—	—
votre sécurité d'emploi	—	—	—	—
vos supérieurs	—	—	—	—

75. Jusqu'à quel point chacun des éléments suivants est-il important pour vous ?	très important	assez important	peu important	pas du tout important
le salaire	—	—	—	—
les possibilités d'avancement	—	—	—	—
l'intérêt du travail	—	—	—	—
avoir des responsabilités	—	—	—	—
être autonome dans son travail	—	—	—	—
les horaires de travail	—	—	—	—
la variété du travail	—	—	—	—
les collègues de travail	—	—	—	—
la possibilité d' utiliser pleinement vos capacités	—	—	—	—
la possibilité d'entrer en relation avec les gens	—	—	—	—
la sécurité d'emploi	—	—	—	—
les supérieurs	—	—	—	—

76. Choisissez la phrase qui correspond le mieux à l'idée que vous vous faites de votre travail :

je ne l'aime pas __ je ne l'aime pas tellement __ je suis indifférent(e) __

je suis satisfait(e)__ je l'aime bien __ je suis enthousiaste __

77. Vous arrive-t-il d'être tellement pris(e) par votre travail que vous êtes surpris(e) de constater que le temps a passé si vite ?

souvent __ assez souvent __ quelquefois __ très rarement ou jamais __

78. Dans quelle mesure les situations suivantes se rapportent-elles à votre emploi ?

	souvent	quelquefois	rarement	jamais
vous travaillez à l'allure qui vous convient, à votre rythme	__	__	__	__
vous devez travailler trop vite	__	__	__	__
votre travail vous rend tendu(e), anxieux(e)	__	__	__	__
à la maison vous pensez aux difficultés rencontrées au travail	__	__	__	__

79. En général, votre travail est-il routinier ? pas du tout __ un peu__ assez__ très __

80. Est-ce pour vous un inconvénient important? pas du tout __ un peu__ assez__ très __

81. Ecoutez-vous de la musique ou la radio lorsque vous travaillez et si oui, combien de temps par jour ?

non, c'est interdit, mais j'aimerais ça __ jamais ou moins d'une heure __ plus d'une heure __

82. Sentez-vous que vos supérieurs vous poussent à maintenir ou augmenter votre rythme de travail actuel ?

jamais __ rarement __ quelquefois __ souvent __ continuellement __

83. Est-ce pour vous un inconvénient important? pas du tout __ un peu__ assez__ très __

84. Votre travail vous permet-il (ou vous impose-t-il) d'apprendre des choses nouvelles, d'acquérir des compétences nouvelles ?

très souvent __ parfois __ rarement __ jamais __

85. Est-ce pour vous un inconvénient important? pas du tout __ un peu__ assez__ très __

86. Etes-vous d'accord ou en désaccord avec les propositions suivantes ?	tout à fait d'accord	plutôt d'accord	plutôt en désaccord	tout à fait en désaccord
votre travail vous apporte un sentiment de fierté	—	—	—	—
votre travail est monotone	—	—	—	—
pour réussir dans la vie il faut aussi réussir dans son travail	—	—	—	—
mieux vaut un travail sans intérêt et bien payé qu'un travail intéressant et mal payé	—	—	—	—
quelqu'un doit avoir un emploi pour se réaliser pleinement	—	—	—	—
l'argent est la raison principale pour laquelle on travaille	—	—	—	—
il est difficile de se motiver pour faire ce genre de travail	—	—	—	—
ici on travaille comme des robots	—	—	—	—
il y a parfois de la rivalité entre collègues	—	—	—	—
il y a une atmosphère de camaraderie avec les collègues	—	—	—	—
il y a un climat de chaleur humaine avec les supérieurs	—	—	—	—
ici la discipline est très sévère	—	—	—	—

87. Pendant votre travail, regardez-vous l'horloge ou votre montre ?	souvent	quelquefois	rarement	jamais
par crainte de manquer de temps pour faire votre travail	—	—	—	—
par hâte que se terminent les heures de travail	—	—	—	—

88. Quelles autres questions auriez-vous souhaité qu'on vous pose sur votre satisfaction au travail ?

_____

_____

_____

89. En définitive, quel est le problème le plus important à votre travail ?

_____

_____

_____

Voici les documents disponibles dans le cadre de cette recherche sur l'informatisation du travail et le personnel de soutien des commissions scolaires et CEGEP

No 1 *Informatiser mieux, c'est possible*
(Synthèse des monographies) (D 9004)

No 2 *Rapport monographique*
CEGEP de Granby (D 9005)

No 3 *Rapport monographique*
CEGEP F.X. Garneau (D 9006)

No 4 *Rapport monographique*
Commission scolaire de Chicoutimi (D 9007)

No 5 *Rapport monographique*
Commission scolaire de Varennes (D 9008)

No 6 *Instruments d'observations* (D 9009)

CRIO
OCTOBRE 1987 — D9009

FIN